

## 令和 2 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

### ●施設の概要

施設名	サンフレンドみわ・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市門屋字野崎95番地		
指定管理者名	社会福祉法人 岐阜市社会福祉事業団		
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日まで		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	18,231,333円		
施設の設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすることを目的とする。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート(一部鉄骨)造2階建 ◇敷地面積:1,846.76㎡ ◇延床面積:674.92㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、図工室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障がい者センターと合築で事務室ほか共用部分あり		

### ●利用状況

		R02下半期	R02上半期	R01下半期	R01上半期	H30下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	2,193	1,639	6,410	10,177	8,114
	移動児童館利用者数	73	0	813	958	1,143
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	2	0	20	※19(17)	※26(22)
	開館日数(単位:日)	150	101	126	155	149

※実施回数(施設未設置地区実施回数)

### ●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①開館日・開館時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤仕様書、事業計画書に基づく事業の実施	①、⑤計画どおり実施。 ②所長、常勤職員2人、非常勤1人(児童厚生員は所長を含め4人)。 ③コロナ対策を実施していることをのせた施設案内を作成し、関係施設に配布、北市民健康センターに持参、館内に掲示、HPに掲載。 ④利用者アンケートの意見については、マニュアルに従い対応。
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①施設設備の保守点検の実施 ②施設の衛生管理に対する配慮、快適に利用できる状態の保持 ③省エネルギー並びに環境への負荷の軽減に努めること ④施設・設備・備品等の維持管理	①、④適切に実施 ②就労継続支援B型事業所による清掃を週2回実施。それ以外は職員が清掃を実施。おもちゃや施設の消毒は毎日実施。 ③使用していない部屋の照明やエアコンの節電、エアコンの適正温度での使用を実施。節水の実施。リサイクルの活用。 ④専門業者による野外遊具、設備は専門業者が点検。遊具等の安全な配置と点検の実施。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速・適切な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	大規模な修理については指定管理者(本部)及び岐阜市に要望を提出。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①、②、③マニュアル等に沿って適切に実施。 ②毎月1回の防犯・防災訓練の実施。消防訓練の実施(年2回)。緊急通報装置の携帯。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>【保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート】 令和2年11月17日～令和3年3月19日 保護者(一般来館・クラブ参加)にアンケート(無記名)を実施。 回答者数60人 【小・中・高校生用アンケート】 令和2年11月17日～令和3年3月19日 来館した児童・生徒にアンケート(無記名)を実施。 回答者数40人(小学:1年9人、2年6人、3年12人、4年4人、5年7人、6年2人、 中学:1年0人、2年0人、3年0人、高校:1年0人、2年0人、3年0人)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>〈保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート〉 【校区】三輪南(24人) 三輪北(6人) 藍川(4人) 岩野田北(4人) 芥見(4人) その他市内(4人) その他市外(14人) 【年齢】10代(0%) 20代(10%) 30代(66%) 40代(16%) 50代以上(8%) 【利用頻度】初めて(15%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(0%) 週1回(22%) 2週間に1回(18%) 月1回(28%) その他(17%) 【来館相手】子や孫(98%) 友人(2%) 【子・孫の年齢】0才(21%) 1才(13%) 2才(33%) 3才以上(33%) 【来館方法】徒歩(6%) 自転車(2%) 自家用車(92%) 公共交通機関(0%) 【何で知った】ホームページ(28%) 広報紙・チラシ(0%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(5%) 知人・友人(39%) ぎふし子育て応援アプリ(0%) ブログ・SNS等のソーシャルメディア(0%) その他(28%) 【評価】 (あいさつ)……満足(91%)、ほぼ満足(6%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(92%)、ほぼ満足(5%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(92%)、ほぼ満足(3%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(89%)、ほぼ満足(6%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(91%)、ほぼ満足(6%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(85%)、ほぼ満足(10%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(84%)、ほぼ満足(10%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>【小・中・高校生用アンケート】 【学校名】三輪南(31人) 三輪北(3人) 芥見(3人) その他市内(2人) その他市外(1人) 【学年】小学:1年(23%)、2年(15%)、3年(30%)、4年(10%)、5年(17%)、6年(5%)、 中学:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】初めて(3%)、毎日(0%)、週4・5回(0%)、週2・3回(5%)、週1回(17%)、 その他(75%) 【来館相手】ひとり(5%)、友人(58%)、兄弟姉妹(7%)、父母(27%)、祖父母(3%)、 親戚(0%) 【来館方法】徒歩(30%)、自転車(25%)、自家用車(45%)、バス・電車(0%) 【好きな遊び】ドッジボール(32%)、工作(24%)、卓球(22%)、ボードゲーム(7%)、その他(15%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>○要望⇒回答 ○おもちゃを以前くらいに戻してほしい。 ⇒申し訳ございません。感染症対策のため一部おもちゃを片づけています。 ○時々エレベーターを利用したい(双子)。 ⇒障がいのある方とその付き添いの方に利用をしていただいております。 ○トイレの便座が冷たいのが気になります。 ⇒申し訳ございません。市にご意見を伝えます。</p>

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	①平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者アンケートの実施 ・運営委員会の開催	A	A	A
		②情報公開、広報の方策	・利用者アンケート結果の公表(館内掲示など) ・広範で適切な情報提供・広報活動の実施	A	A	A
		区分評価			A	
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	③既存業務の改善、工夫又は新規事業等の実施	・業務改善や工夫又は新規事業(行事)等の実施	A	A	A
		④利用者ニーズ、苦情などの把握方法、対応方策及びサービスの質を確保するための体制	・利用者アンケートの実施 ・利用者ニーズ・苦情・クレームへの着実な対応・運営への反映	A	A	A
		⑤利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	・利用者へのサービス向上に繋がる方策の実施	A	A	A
		⑥利用促進、利用者増の方策	・利用促進や利用者増に繋がる方策の実施	A	A	A
		⑦施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	・児童厚生員を2人以上、その他の職員(施設が児童センターの場合は体育指導員)を1人以上配置(このうち最低1人は常勤職員とすること)	A	A	A
		区分評価			A	
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	⑧指定管理経費の妥当性	・収支計画の妥当性及び適正な予算執行	A	A	A
		⑨管理経費縮減の具体的方策	・管理経費縮減に繋がる方策の実施(リサイクルやリユース、節水・節電など)	A	A	A
		区分評価			A	
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	⑩組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・児童厚生員を2人以上、その他の職員(施設が児童センターの場合は体育指導員)を1人以上配置(このうち最低1人は常勤職員とすること)	A	A	A
		⑪スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	・事務分掌等に基づく管理・監督体制並びに事務分担の実施	A	A	A
		⑫スタッフ(採用予定者も含む)の人的能力の方策	・職員の資質向上を図る研修の実施又は研修会への参加	A	A	A
		⑬リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	・危機管理(リスク)や非常時対応のマニュアルの整備 ・リスク防止策の実践	A	A	A
		区分評価			A	
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	⑭地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)、地元住民の活用(雇用又はボランティア等)	・地元の諸団体との連携、交流 ・地元の法人その他団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	A	A	A
		⑮地元での社会活動等への参加	・地元の振興、活性化などに貢献できる社会活動等への参加(地元行事への参加)又は地元の団体・住民との協働事業等の実施	A	A	A
		区分評価			A	

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用について 利用者に安心して利用していただけるように コロナウイルス対策実施中のステッカーを掲示した。コロナ対策を利用者にもお願いをするため、施設案内を作成し、館内に設置したり、担当校区の関係機関に配布した。各部屋を安全と使いやすさに重点を置いて見直し、長年使用していないおもちゃ等を廃棄処分し、使いやすいように配置を考えた。また館内もホールや壁面装飾をして喜ばれるように工夫した。</li> <li>・事業の実施について 岐阜市子ども支援課の指示に従い、事業の運営を行った。 クイズラリーのクイズは定期的に更新した。 利用者に声がけを行い、話しやすい雰囲気大切に、育児や悩み、困りごとなどの相談をいつでも受けつけた。</li> <li>・利用者促進について 来館時や帰宅時に利用者に必ず声がけをした。 ホームページの情報は緊急時にはすぐに更新し、最新の情報を利用者に届けるように努めた。 コロナ感染症対策を追加した便りを作成し、子育て支援サークルや施設、小学校に配布、安心して利用できることをPRした。 マニュアルに従い、使用後のおもちゃはすぐに消毒し、施設設備の消毒を毎日実施した。部屋の換気・加湿を行い利用者が楽しく安全に遊べるようにした。感染リスクのある遊具や消毒のできないおもちゃを撤去し、新たに密にならないおもちゃや消毒ができるおもちゃを購入した。 緊急事態宣言解除中の10月、11月に密にならない少人数で幼児クラブや親子リトミックを実施した。</li> <li>・地域とのつながり 地元住民にリトミックの指導を依頼し、未就園児親子に楽しんでもらった サンフレンドみわ・障がい者センターの利用者に幼児クラブでサンタクロースを演じてもらい、幼児クラブを盛り上げてもらったり、作品を寄付してもらい、展示し利用者に喜ばれた。 自治会や青少年市民会議、社協、公民館などの関係機関との連携をはかった。 移動児童館で主任児童委員と連携しみわっこすくすくサークルを支援した。 エール岐阜と連携した。</li> <li>・ボランティアの活躍について ボランティアは継続的に募集をした。 地元ボランティアの方には、今後もお手伝いを継続していただけるよう、依頼した。</li> </ul>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染予防のため、岐阜市子ども支援課のマニュアルに従い、おもちゃや施設設備を消毒し、利用者が安心して利用できるようにした。</li> <li>・研修会に参加する代わりに、ネットや本を活用し、幼児や児童への支援を学び、事業を行った。</li> <li>・今年度は、障がい者センターの利用者と児童が直接ふれあうことが難しかったので、作品を見てもらうことで楽しんでもらい 間接的に交流を図った。</li> <li>・地元の役員や小中学校やボランティアと連携をとり、支援を行った。</li> <li>・積雪が予想される時などは利用者に危険がないように融雪剤をまき、必要に応じて、除雪し、利用者に危険がないように努めた。</li> <li>・岐阜市社会福祉事業団内の会議、情報の共有化や意思統一などを行った。</li> <li>・岐阜市社会福祉事業団と児童センターのホームページから施設案内の閲覧ができるため、必要時に更新した。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの更新は定期的に行い、最新の情報を提供していく。</li> <li>・コロナ感染の状況を見ながら、密にならないように事業を再開していく。</li> <li>・サンフレンドみわ・障がい者センターの利用者と児童が、安全に交流ができる方法を考えて今後も実施していく。</li> <li>・運営委員や地元住民、赤十字奉仕団の方にボランティアをお願いし、児童センターとしての事業に不足する部分がないように協力をしていただく。</li> <li>・職員は岐阜県児童館連合会や社会福祉事業団などの研修に参加し、利用者の求めているものに応えられるようにスキルアップを図っていく。</li> </ul>

●所管課の意見

○新型コロナウイルス感染症対策を策定したマニュアルにそって適正に消毒・換気等を行っており、適切な新型コロナウイルス感染症対策を実施していると考える。

○外部研修への参加は極力控え、インターネットを使った研修などを実施し、職員の資質向上に努めた。

○ホームページを定期的に更新している。

○新型コロナウイルス感染症の影響で利用が制限される中、密にならない玩具を購入したり、1人でもできるクイズラリーや手作りゲームを作成し、利用者が楽しめる工夫を行った。

○新型コロナウイルス感染症対策を徹底した中で、障がい者センターとの交流を図るなど、可能な限り地域連携を深めた。

○事故等の発生も無く、安全安心な施設運営に努めたことは評価したい。

○職員体制や経営状況については、問題なく運営が行われている。

●指定管理者評価委員会の意見

障がい者センターの利用者と子どもたちが触れ合うことが難しい中で、間接的に交流するなど、できることの工夫をしていることを評価する。このような工夫を今後も継続していただきたい。

新型コロナ対策をしっかりとした上で、利用者の向上と職員の健康について配慮いただきたい。

管理運営については適切に運営されている。